公共图书馆社会服务能力建设与实践
——以赤峰市图书馆为例

■ 刘淑华 鞠红耘 周明璇
赤峰市图书馆 赤峰 024005

摘要：[**目的/意义**]以内蒙古赤峰市图书馆为例，探讨在当前社会环境下公共图书馆社会服务能力的建设与实践问题，以期为我国公共图书馆如何更有效地承担起自己的社会责任提供参考与借鉴。[**方法/过程**]结合内蒙古赤峰市图书馆社会服务能力建设的实践过程，总结图书馆社会服务能力建设的共性问题及解决办法。[**结果/结论**]提出在当前社会环境下，公共图书馆社会服务能力建设应首先将社会责任融入到图书馆的战略规划中，并在制度上给予充分的保障，将其转化为图书馆价值观和理念的一部分，通过与社会力量的广泛合作来开辟新的模式，但要注意量力而为，择优突破。

关键词：社会服务能力 社会责任 能力建设
分类号：G258
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2019.01.018

进入21世纪以来，为适应现代社会快速发展的需要，越来越多的公共图书馆不再局限于为大众提供传统的、经典的文献信息服务，而是积极开辟了很多似乎与图书馆传统服务毫不相干的服务内容，如关注弱势群体、缩小信息鸿沟、开展就业培训、为创新创业提供服务等，承担了更多的并不在图书馆"分内"的社会责任，参与社会问题的解决和改善成为公共图书馆创新服务的新方向。增强和建设社会服务能力、有效拓展服务范围成为公共图书馆履行社会责任、提高和巩固其社会地位的有效途径。本文拟以赤峰市图书馆为例，探讨在当前社会环境下，公共图书馆社会服务能力的建设与实践问题，以期为我国公共图书馆如何更有效地承担起自己的社会责任提供参考与借鉴。

1 公共图书馆社会责任发端

20世纪初期，美国企业追求经济利益最大化的行为带来了诸如环境污染、消费者受到欺骗、资源浪费等一系列社会问题，引起社会广泛关注，一些学者提出企业在承担经济责任的同时也应对其他利益相关者承担一定的责任，这些责任包括对国家、社区、员工、公益、环境保护等的社会责任，如为国家增加税收、积极参与社区建设、提高员工福利、关注弱势群体、防治环境污染等。随着经济的快速发展，在很多国家通过立法的形式强调企业履行社会责任的同时，企业也意识到，从长远来看，承担社会责任为其带来的好处要远远高于企业为此而付出的成本，已经成为企业可持续发展的重要路径。因而，随着时间的推移，企业主动承担社会责任、履行相应职责已经成为全球化的趋势。20世纪60年代末70年代初，西方各国实行的福利国家制度由于负担过重，导致政府出现财政危机，受此影响，公共图书馆的预算遭到了不同程度的削减。为应对危机，寻求变革，公共图书馆一方面引入企业的管理方式（如业务外包）来降低成本，提高效率，另一方面也积极通过各种方式展示其存在的社会价值，而承担"分外"的社会责任无疑可巩固和强化其在社会发展中的作用和地位。早在1969年，美国图书馆协会（ALA）就成立了社会责任圆桌会议（SSRT），专门负责对社会变化与社会问题作出反应，并为ALA成员提供一个讨论图书馆社会责任的平台，将社会责任作为图书馆事业的核心价值[1]。1994年，被全世界各国图书馆界广泛接受和认可的《联合国教科文组织公共图书馆宣言》发布，其中规定的诸如"提供个人创造力发展的机会、支持口述传统文化的保存和传播、提供接触各种表演艺术文化展示的机会"等使命也体现了公共图书馆承担社会责

作者简介：刘淑华（ORCID：0000-0002-9431-9025），馆长，研究馆员，E-mail：233294886@qq.com；鞠红耘（ORCID：0000-0001-9741-7846），副馆长，副研究馆员；周明璇（ORCID：0000-0003-1958-9022），馆长助理，馆员。
收稿日期：2018-05-17 修回日期：2018-09-14 本文起止页码：125-132 本文责任编辑：刘远颖

任的坚定决心。1997 年，国际图书馆协会联合会（IFLA）成立了由多个国家的图书馆或图书馆协会组成的社会责任讨论小组（SRDG），关注信息鸿沟、图书馆资源的平等利用以及乡村图书馆的发展问题。进入 21 世纪，计算机和互联网等新技术的飞速发展给图书馆带来了危机，关于图书馆社会责任的讨论与实践逐渐成为业界关注的热点。

2 公共图书馆社会责任边界

从理论上讲，社会对企业的需求是无限的，而企业履行社会责任会发生一定成本，这决定了企业不可能无限履行社会责任，否则会阻碍企业发展，使其"分内"的责任都无法完成。对于公共图书馆来说亦是如此，图书馆的资源是有限的，因而只能承担有限的社会责任，但这些资源中有多少可以被用于承担社会责任？图书馆应承担哪些社会责任？图书馆社会责任的界限是什么？我们首先回顾一下过去几十年间，公共图书馆在实践中承担了哪些社会责任。

在国外，韩宇 2009 年通过对美国 5 所公共图书馆的网站调查发现，这些图书馆以资源建设、专题讲座、主题活动、服务创新等形式履行其社会责任，关注的主要问题包括人口、就业、经济、环保、能源等领域[2]。国际图联信息自由获取和自由表达委员会（FAIFE，后取代 SRDG 成为国际图联图书馆社会责任的主要实施者）2010 年的世界报告显示，在被调查的 122 个国家中，有半数国家的图书馆通过发放资料、展览、培训、流动图书馆等多种方式进行艾滋病知识的宣传；在残疾人信息获取方面，60% 的受访国家表示图书馆有为残疾人服务的专门项目，如信息资源、残障设施等；48 个国家的图书馆通过向学校图书馆捐赠图书、培训学校图书馆员、举办暑期课程、将公共图书馆服务延伸到学校来促进基础教育的普及；50% 的国家表示图书馆通过举办展览、提供相关资料、与环保组织合作举办活动等方式推动环境保护[3]。

在我国，韩俊 2012 年通过对国内 19 个城市公共图书馆网站内容的调查发现，与图书馆社会责任有关的重点主题有休闲与健康、教育与学习、艺术与人文、经管与法律、个人与家庭、环境与社会 6 个大类，实践载体则以讲座、交互体验活动、影像为主[4]。杨光 2015 年对中美两国各 10 个公共图书馆的社会责任状况进行调查后发现，美国公共图书馆社会责任主题排在前五的依次为实用手工艺术及技能、游戏娱乐、终身学习、计算机培训和求职服务，而我国公共图书馆社会责任关注主题排在前五的分别是文化种族、文化与阅读、游戏娱乐、艺术和历史及人物等，两国图书馆社会责任的履行方式以专题讲座、主题活动、技能培训、服务拓展和资源建设为主[5]。

由此可见，随着时间的推移，图书馆关注的社会问题也在发生变化，但其履行的方式却和图书馆日常的服务活动有着密切关联，如讲座、培训、专题资源建设等都是图书馆在传统服务中经常用到的服务方式，虽然近几年图书馆也在开辟更多的方式来增强自身的社会服务能力，如为用户提供工具和制作环境的创客空间等，但总体来讲图书馆还是在传统服务的基础之上以尽可能方便的、与之前服务模式相似的、能够利用或拓展现有资源的方式履行其社会责任，即为满足社会需求而采取的基于自身特点的主动行为。就其所关注的社会问题而言，正如著名图书馆学专家谢拉所说："图书馆与它所处的整个社会交流系统一样，可以成为一个巨大的、对社会发展至关重要的聚合力量。图书馆必须在社会的对立、分化、冲突中发挥促进理解、促进凝聚的作用"，而这正是近几十年来图书馆担当社会责任的大方向所在。

因此，当我们在讨论图书馆应承担哪些社会责任以及社会责任的界限时，梳理图书馆履行社会责任的实践不难发现，就具体的图书馆而言，遵循"职责优先原则""量力而行原则"和"促进社会和谐原则"应该成为准确把握图书馆社会责任的界限的基本思路，即图书馆必须在全力完成自身职责的前提下才可以考虑承担一定的社会责任，在承担社会责任时应该选择承担那些自身能力所及的、能够利用或拓展已有资源价值的社会责任[6]，在总体上把握促进社会和谐的大方向。

3 我国图书馆社会责任的研究现状

2010 年，中国图书馆学会将"图书馆的社会责任"作为年会征文主题之一，题解为：作为一种制度安排，图书馆的建立与维护是政府的责任；与此相对应，图书馆也必须承担自己的社会责任。《图书馆建设》在当年的第 7 期开辟了"图书馆社会责任"专栏，刊登了 5 篇在此次征文中获奖的有关图书馆社会责任的论文，首次在我国图书馆界明晰了"图书馆社会责任"主要指一些传统图书馆服务之外的"分外之事"的概念，同时从不同的视角回答了图书馆为什么要开展这些超越传统服务的"分外服务"。此后，我国学者对图书馆社会责任理论的关注和研究逐年增多，在一定程度上推动了公共图书馆社会服务由自发开展转为自觉开展，

促使公共图书馆在创新服务中更多地关注更广泛的社会问题。

梳理近几年我国图书馆社会责任的研究不难发现,从研究范围和层次来看还处于初级阶段,研究重点主要集中在最基础的问题——图书馆承担社会责任的意义与价值、图书馆社会责任的定义、内涵以及图书馆社会责任承担的具体内容、实现方式等。

关于图书馆承担社会责任的意义,"彰显图书馆社会价值,促进图书馆可持续发展"成为众多学者的共识。如同美国图书馆界关于图书馆承担社会责任的争论达成的共识一样,我国图书馆界普遍认可图书馆需要承担社会责任,认为承担社会责任是图书馆这样一个有责任的社会机构应有的作为,关乎公众和社会对图书馆的道德评价[7]。如许军林认为,图书馆社会责任是公共图书馆获得社会认同、提高社会地位、得以持续发展的社会基础[8]。郭海明认为,图书馆主动积极地承担社会责任,既可以为图书馆赢得良好的社会声誉,又可以增加图书馆自身的竞争力,有效实现图书馆资源价值的增值,这将有效促进图书馆的可持续发展[9]。

关于图书馆社会责任的定义和内涵,多数学者认为图书馆社会责任是图书馆分外应承担的社会责任。代表性观点有:刘兹恒等认为图书馆社会责任是作为社会组成部分的图书馆在社会中需要承担的有助于解决关乎人类未来可持续发展的一系列"非图书馆问题",如经济、种族、环境、战争与和平、宗教等社会问题的责任[10]。范并思认为只有图书馆本职工作或社会赋予图书馆的基本责任以外的责任,才能够被称为图书馆社会责任[11]。韩宇认为图书馆社会责任就是指帮助解决社会问题的责任,虽然不是"分内的事",但并不是"可做可不做"的事,而是社会发展要求图书馆自觉承担的社会责任[2]。郭学军把图书馆社会责任界定为图书馆组织共同参与解决历史遗留问题、自然灾害问题和典型社会问题所承担的责任[12]。

关于图书馆社会责任的内容和实现方式,蒋永福等将图书馆社会责任的内容划分为法律责任、伦理责任和纯义务性责任3个方面,即承担有关法律法规规定的工作内容或职责、承担维护所处社会普遍遵循的社会"共同善"或"公德良序"的责任,以及以公共组织的身份,为社会的公共事业(如和平、和谐、民主、法治、环境建设等)和公益事业(如慈善捐赠、助人等)主动承担义务的责任[6]。朱峻薇认为,图书馆社会责任的具体内容与缩小数字鸿沟、保障信息公平获取、从事社区服务、帮助弱势群体、促进社会阅读等活动有关[13]。左雪梅等从道德的视角提出图书馆社会责任的内容主要包含两个方面:一方面是要正确处理与利益相关者的关系,另一方面则是要多途径介入社会,促进社会和谐[14]。郭海明认为,在我国文化强国背景下,图书馆社会责任的实现机制在宏观上需要国家政府的调节和引导,中观层面需要社会力量的积极参与,微观层面则需要图书馆内涵的发展与提高[15]。

上述这些观点事实上也代表了我国图书馆界对社会责任承担的积极态度。然而,社会责任的承担并不仅仅取决于图书馆的态度,更取决于图书馆的能力。我国图书馆界在积极进行图书馆社会责任相关理论的研究时,忽略了对图书馆履行社会责任的能力建设的研究,造成实践中图书馆履行社会责任时心有余而力不足,阻碍了图书馆深入而有效地参与社会问题的解决,使社会责任的承担流于肤浅而难有更大的作为。

4 赤峰市图书馆社会服务能力建设实践

赤峰市图书馆建于1982年。2010年新馆落成后,面临着资金短缺无法搬迁、设备陈旧、队伍老化等问题。为彻底摆脱发展困境,图书馆研究制定了5年发展规划,全面实施运营创新,2012年顺利搬迁新馆。经过几年的发展,赤峰市图书馆实现了从传统图书馆到现代化图书馆的转型,成为内蒙古自治区一流的公共图书馆。2013年,在全国第五次公共图书馆评估定级中被评定为地市级"国家二级馆",并荣获"全国文化系统先进集体"称号。2017年参加全国第六次公共图书馆评估定级又取得了较好的成绩。总结几年来的发展经验,其中很重要的一条就是在改善和加强图书馆基础设施和人才队伍建设的同时,注重图书馆社会服务能力的建设,有意识、循序渐进地承担力所能及的社会责任,努力为地方社会、经济和文化发展做出更多贡献,让公众和政府看到图书馆的重要性,争取地方政府对图书馆的长期和持续支持。

4.1 以未成年人服务为突破口,提升社会服务能力和影响力

面对财政投入不足、基础设施薄弱的窘境,图书馆领导班子认为唯有寻找突破口,利用现有资源扩大图书馆的社会影响力,才能争取和筹集到更多资金。经过多方调研发现,未成年人教育越来越受到家长的重视,2010年赤峰市常住人口中少年人口就有60多万人,如果图书馆能在未成年人教育方面承担更多的社会责任,必然会受到家长欢迎,从而扩大图书馆的影响

力。在考察国内其他图书馆开展的未成年教育实践后,赤峰市图书馆确立了"关注基础教育,担当社会责任"的战略目标,利用已有的少儿服务经验,广泛与社会机构合作弥补经费的不足,下大力气策划和组织了一系列面向全市未成年人的教育活动。活动主题包括幼教和家庭教育、美术、舞蹈、写作、社会教育,活动形式多种多样,包括系列培训、讲座、比赛、表演等。各类活动的举办在图书馆原有人力、资源的基础上,充分地调动了社会力量的参与,不仅弥补了图书馆建设经费的不足,提高了图书馆的服务能力,还在一定程度上扩大了图书馆的社会影响力,如与广播电台合作举办暑期小记者系列活动、与红山区美术协会举办书画比赛、与赤峰市动漫协会合办"妈妈帮"亲子课堂、与中小学举办有奖征文活动等(见表1)。上述系列活动举办一年多后,吸引了社会各界的广泛参与,赤峰市电台、电视台和市内各大报纸也多次进行了报道,参加活动的少年儿童累计达到了百万人次。图书馆未成年人社会服务能力的增强,带动了少儿服务也一步步地成为赤峰市图书馆的招牌服务,图书馆在赤峰的知名度和社会影响力得到了显著提高。

表1 赤峰市图书馆少儿活动及拓展活动一览

活动类型	活动名称	说明
常规系列活动	读书小明星	每两个月评选出一期读书小明星并给予奖励
	小记者活动	与红山晚报联合举办"聚焦赤图"小记者集体体验图书馆活动
	"妈妈帮"亲子课堂	与赤峰市动漫协会合办,每周日上课一小时,帮妈妈解决教育问题
	动漫节	组织小读者参加或承办呼和浩特动漫节活动
	少儿大讲堂	邀请各行业领域专家作为主讲人,深入小学校园,为小朋友们传播消防、安全、法律等相关知识
	小小志愿者活动	面向全社会招募10-16周岁热爱公益事业的小志愿者到馆培训后参加志愿服务
	动漫配音大赛	与赤峰电视台、电台合作举办动漫配音大赛
	朗读、摄影、绘画大赛	与各中小学、幼儿园、银行等相关企业合作,不定期举行
拓展活动	家庭教育咨询	通过讲座、培训、亲子活动等形式为中小学家长提供家庭教育指导和咨询
	高考报考指南	聘请专业人士为考生及家长提供志愿填报策略解析
	就业咨询与指导	为市民提供就业必备计算机技能培训、职业咨询及指导

开展少儿服务对公共图书馆来说不是什么新鲜事,但将其上升到社会责任的高度,有意识地承担一些"分外"的责任,则会收到意想不到的效果,对图书馆整体服务能力的提高也大有裨益。少儿活动取得的成效吸引了大量成年读者,赤峰市图书馆经过调研逐步为市民开展了家庭教育咨询、高考报考指南、就业咨询与指导等拓展服务,2013年还与国家盲人图书馆签约,获赠盲人读物2 000册,推动了对盲人读者的服务。图书馆在赤峰已不仅仅只是一个看书和学习的地方,市民的很多需求都可以在图书馆得到满足和实现。

4.2 关注区域文化保存与传承,进一步拓展社会责任承担范围

经过几年的努力,赤峰市图书馆的办馆经费从2011年的3万元增加到2015年的791万元,无论从基础设施、文献资源、自动化设备还是人才队伍建设都迈上了一个新的台阶,图书馆的整体服务水平和服务能力也得到了很大的提高。在编制图书馆新一轮的发展战略规划时,赤峰市图书馆又将社会责任目标放到区域文化保存传承与坚定文化自信这一突破口上,启动了赤峰记忆口述史数字工程,以赤峰名人口述资料为基础,全面收录反映赤峰历史文化遗产的图片、音频、视频和各种文献资料。

中华优秀传统文化是中华民族的"根"和"魂",是我们坚定文化自信的坚实基础。而口述历史用普通公民的故事补充了正式书面的历史,有利于深度挖掘区域历史,保存区域文化,推动区域文化传承;此外,口述史的收集、记录和整理也使得学术和民众相通,学者和百姓交流,这也是一个和谐社会所需要的[16]。世界上许多国家的图书馆都承担着相关的抢救与保存记忆的项目,如美国国会图书馆的"美国记忆"、联合国教科文组织的"世界记忆"、德国的"我们的故事——民族的记忆"、新加坡国家图书馆的"新加坡记忆"以及我国国家图书馆的"中国记忆"等。赤峰记忆口述史数字工程对赤峰市区域文化建设和图书馆发展有着重大意义:通过该项目,使赤峰市图书馆能够更加深入

地参与到区域文化建设中，加强与政府管理部门、社会各界精英与名流的互动，提升赤峰市图书馆在区域历史和公共文化服务体系建设中主力军的社会形象。

但是，与这些国际组织和国家级图书馆相比，显然赤峰市图书馆在财力、人力和技术方面都有着明显的差距，为使工程能够顺利开展，图书馆多方调研，积极寻求政府相关部门的支持。项目在论证阶段得到了赤峰市委宣传部、市文化广电新闻出版局、赤峰市发展和改革委员会、赤峰市财政局的大力支持，相关领导和专家对赤峰记忆项目的宗旨、目标、摄制思路以及人物遴选原则都给予了很好的指导，从而使赤峰记忆立项之初就对标“世界记忆”与“中国记忆”，视野开阔，立意高远。立项之后，赤峰市图书馆又争取到了赤峰市政府相关部门在项目资金方面的大力支持，赤峰记忆一期项目于2016年年初完成招标工作，经过公开招标，遴选了北京碧虚文化有限公司承担赤峰记忆的摄制工作。

为保证“赤峰记忆”项目的成功，使项目能够全面、切实反映和记录赤峰市多姿多彩的文化风采，成立了由赤峰市文化新闻出版广电局主要领导担任组长、馆领导担任制片、碧虚文化有限公司和图书馆技术人员担任导演、摄影、字幕、场务等职务的领导、生产组织体系；制订了赤峰记忆人物遴选标准和遴选程序，并由赤峰市文化新闻出版广电局向各区（县、旗）文化新闻出版广电局下发通知，展开赤峰记忆第一期人物遴选工作。

经过各局推荐、自荐、举荐、资料初审、座谈等多种形式的工作，赤峰记忆第一期遴选出宋英达、白显林、乌国政等12位人物，他们中既有长期奋战在赤峰市文化战线的老专家，也有为赤峰市发展殚精竭虑的离退休老领导，既有长期工作生活在赤峰市区的老同志，也有一辈子生产生活在赤峰市农村的老乡……。他们既是赤峰地区近百年来鲜活历史的见证者，又是赤峰地区从苦难走向繁荣伟大历程的参与者，通过他们的讲述，让人可以真切地感受到1949年以来特别是改革开放以来赤峰地区的迅猛发展，可以真切地感受到人民群众在党的领导下，为创造美好生活而开展的波澜壮阔的奋斗历程。

为了把赤峰记忆这一历史性工程做好，图书馆制订了包括前期沟通、拟订提纲、录制、视频剪辑、导出音频、字幕第一版、字幕初校、视频加字幕、视频对校、被采访者校对、终审、最终修改等12个环节在内的生产工艺流程，有力地保证了赤峰记忆的质量。期间，赤峰市委宣传部、市文化新闻出版广电局有关领导多次听取图书馆关于赤峰记忆项目的进展情况汇报，并对相关工作进行指导。

经过近一年的努力，赤峰记忆项目第一期工程已经完成，制作了对12位人物的共计近80集、1 600多分钟的访谈视频。2017年9月26日上午，在赤峰地区市县两级图书馆领导干部培训班暨基层图书馆管理与服务创新研讨会上举行了“赤峰记忆发布仪式”，以基层图书馆为试点，进行了先期推广；此后又制作了赤峰记忆专题网站，通过图书馆的大力宣传供读者免费观看，受到市民广泛好评；赤峰市当地电视台也同期陆续播出，获得了较高的收视率，在赤峰市文化界引起了一定反响，真正实现了让广大市民以最直接、最便利的方式了解赤峰的优秀文化和光荣历史，坚定了文化自信和民族自豪感，有力地促进了全市公民爱国主义、集体主义、社会主义教育的思想文化宣传工作。

赤峰记忆第二期工程招标工作于2017年11月完成，第二期工程的摄录和制作已于2018年3月开始。第二期工程逐步开展宣传、教育、妇女、旅游、工业、农业、交通、科技、民俗等9个领域的摄录制作；出版《赤峰记忆》大型丛书，以图文并茂的形式全面反映赤峰地区百年来的发展变化；待赤峰记忆第二期以及《赤峰记忆》大型丛书前三册出版之后，择机召开“赤峰记忆”研讨会，邀请赤峰市、内蒙古自治区和国内文化、图书馆、地方史等领域的知名专家、学者和相关人士围绕赤峰记忆、口述历史、文化自信等主题展开研讨，进一步扩大影响。

赤峰记忆项目的成功，使赤峰市图书馆在承担社会责任的战略目标上迈出了坚实的一步，图书馆的社会服务能力、影响范围进一步增强。通过人物遴选，在赤峰社会各界产生了较大的反响，在年轻人中掀起了寻根传统文化的热潮，使越来越多的人理解了历史文化和民间艺术传承与保护的重要性。随着第一期工程口述史视频在图书馆网站的公开和电视台的陆续播出，赤峰市图书馆也收到了无数市民和文化界人士的赞誉，图书馆的社会形象得到空前提升。

5 公共图书馆社会服务能力建设策略

图书馆社会服务能力是图书馆履行其社会责任的

能力。但在当前众多的图书馆社会责任的研究中，鲜有提及图书馆社会服务能力的建设问题，这也是实践中公共图书馆所面临的难题，一方面希望承担更多的社会责任，突显其在社会发展中的重要作用，另一方面却心有余而力不足，社会服务能力亟待提高。总结赤峰市图书馆社会服务能力建设的经验，笔者认为公共图书馆社会服务能力建设应从以下几个方面做起：

（1）应将社会责任融入图书馆的战略规划中，需要深入分析如何在传统服务的战略目标中体现社会责任。赤峰市图书馆就是经过几番调研，在图书馆发展过程中将“关注基础教育，担当社会责任”作为阶段性的战略目标，在取得了一定成效后又将“区域文化保存传承与坚定文化自信”作为其进一步发展的战略目标。无独有偶，近几年发展较快的东莞图书馆在其“十三五”战略规划中就明确了“助推东莞社会建设”的战略方向，其相应的目标确定为：支持创新型城市建设，提供城市文化休闲空间，建构中文漫画基地，支持城市建设与对外宣传，全媒体、多渠道促进公共文化宣传[17]。只有将社会责任纳入到图书馆战略目标之中，在重新分配战略资源时，才能统筹考虑为实现社会责任目标而进行的人、财、物等资源的分配。

（2）制度建设方面，要在图书馆管理制度上给予保障，建立科学的社会责任评价体系，定期对战略规划目标进行评估，将社会责任具体落到实处。实事上，公共图书馆的每一项工作都应该或已经有了评估标准，很多图书馆有自己的评估体系。要强化自身的社会服务能力，就需要有意识地把社会责任的履行情况纳入到评估体系中去。例如，赤峰市图书馆在对“讲座”举办情况进行评估时，不仅把年举办次数、参加人数作为必备的指标，还把有关社会服务的讲座次数和参加人数等单列为一项指标；同样，在对少儿服务进行评估总结时，不仅关注少儿图书的借阅量、到馆人次，还持续关注馆外活动的读者参加情况与反馈情况。通过这些指标考察一年中图书馆社会责任的履行情况和获得的社会效益，据此来确定下一年度的工作计划和目标。

（3）将社会责任融入图书馆文化建设当中，将其转化为图书馆的价值观和理念的一部分，使图书馆的社会责任担当成为全体馆员的一种自觉行为。图书馆的高层领导要从我做起，身体力行，带头执行和承担社会责任，将社会责任的理念贯穿于图书馆的一切活动之中，并在馆员中普及和深入宣传社会责任知识及其对图书馆可持续发展的重要性，使馆员理解图书馆社会责任的价值，提升对社会责任的认识及理念的领悟，增强自觉履行社会责任的意识。要先从小处着手进行社会责任理念的贯彻和执行，如在图书馆安全、卫生、环保、节能减排等方面融入社会责任理念。图书馆整体社会责任意识提高形成的凝聚力，会有力地促进社会责任履行时全员的参与和合作，因而能极大地提高图书馆的社会服务能力。赤峰市图书馆在近几年的馆内文化建设中，馆员的社会责任意识不断加强，形成了馆员将个人发展与图书馆发展、社会发展紧密联系的强烈的社会责任感，馆员不仅能够积极参加图书馆的社会服务，还主动为图书馆社会服务建言献策，在全馆上下形成合力，共同推动图书馆社会服务能力的提高。

（4）积极寻求外部合作与支持。与政府或社会机构合作，不仅能使有限的资源发挥最大效用，还能开辟更广泛和丰富的社会服务模式。赤峰市图书馆在近几年的发展过程中，通过与社会机构的广泛合作，图书馆的服务内容、方式得到了极大丰富，服务能力也得以加强。例如家庭教育、就业指导以及少儿绘画、摄影、播音等这些并非图书馆的强项，由于社会机构的参与，成了赤峰市图书馆的优质服务项目。在其他公共图书馆也有类似的例子，例如广东省立中山图书馆与广东省各监狱合作，建成了 25 个“求知图新读书基地”，监狱提供场地，图书馆提供相关图书，成功地将图书馆服务延伸到监狱这个特殊的领域[18]；上海浦东图书馆与浦东环境相关部门合作启动“浦东环境每周舆情”项目，帮助环保部门在第一时间掌握环保市容行业发生的重大事件，为领导决策提供信息服务，为改善市民居住环境提供间接帮助[19]。事实上，在过去的十几年间图书馆与外部机构合作进行的活动和服务有很多，有些合作模式已相当成熟，需要对这些活动或服务进行重新梳理，将其上升到履行社会责任的高度，明确方向，巩固已有服务的同时开辟新的服务，推动图书馆社会服务能力上一个新的台阶。

（5）注意量力而为，择优突破。社会问题包罗万象，图书馆不可能有足够的能力和资源来解决所有的社会问题，在遵循“职责优先原则”“量力而行原则”和“促进社会和谐原则”的基础上，应结合图书馆自身优势和当地实际情况，尽量考虑能否有机会创造既有益于社会也有利于图书馆创新发展的共享价值，从中选

择几个社会影响力较大、图书馆能够完全胜任的社会责任实践进行突破,取得良好效果后再择机进行拓展。所谓共享价值,是指可利用图书馆资源(包括文献信息以及人、财、物等)实现服务创新并履行特定社会责任的图书馆服务模式或项目。赤峰市图书馆的赤峰记忆项目就是基于这一思路,根据图书馆和赤峰市的实际情况进行建设的,该项目既发挥了图书馆的优势,又促进了当地历史文化的保存和传承,很好地实现了图书馆与社会的共享价值。再如,图书馆创客空间是当前公共图书馆通过空间再造为社会提供创新创业服务的主要手段,但并不是所有的图书馆都适合进行创客空间的构建,对于一些偏远地区的县级图书馆来说,创客空间的服务需求和社会影响力远远没有留守儿童教育问题的需求和影响力大;而且从这些图书馆现有的资源来看,也并不具备构建创客空间所需的人力、物力和财力,而开展留守儿童教育活动,图书馆现有资源和人力完全可以做到,并能取得良好的社会效果。因此这一类公共图书馆可以把社会责任的履行重点放在留守儿童教育,而不是社会服务能力较弱的创客空间构建。因此,量力而行,择优突破是公共图书馆社会服务能力建设应遵循的基本原则。

6 结语

顺应时代发展,主动承担"分外"的社会责任,在保障传统服务的基础上,在力所能及的范围内参与社会问题的解决和改善,为社会和谐发展带来积极影响,已经成为公共图书馆可持续发展的重要因素。从战略的高度制定社会责任目标,在实践中将社会责任落到实处,并将社会责任融入图书馆文化;广开渠道,积极与政府和社会机构合作,审时度势,择优突破是公共图书馆提高社会服务能力、履行社会责任的有效路径。然而,图书馆社会责任不是简单地做一件事,从宏观的角度来看,社会责任的履行和能力的提高是需要有长久的目标和持久力,需要将其作为改善民生、促进社会和谐进步的事业;从微观的角度来看,需要把社会责任融入到图书馆开展的一切工作之中,认真对待每一个社会责任的项目和事件。唯如此,公共图书馆在社会发展的大潮中才能创造新的社会价值,注入新的发展活力!

参考文献:

[1] American Library Association. About SRRT[EB/OL].[2018－01－16]. http://www.ala.org/rt/srrt/about-srrt.

[2] 韩宇. 关于图书馆社会责任的调查与思考[J]. 图书馆建设,2010(7):3－6.

[3] BOTHMA T J D. IFLA world report 2010: analysis and conclusions [J/OL]. [2018－01－20]. http://www.chinalibs.net/ArticleInfo.aspx? id=430297.

[4] 韩俊. 图书馆社会责任——基于国内 19 个城市公共图书馆网站内容的分析[J]. 图书情报工作, 2014,58(10):107－111.

[5] 杨光. 中美公共图书馆社会责任的比较研究——基于网络内容分析法[J]. 情报资料工作, 2017(1):44－50.

[6] 蒋永福, 佟馨. 图书馆社会责任研究[J]. 情报资料工作, 2011(4):36－40.

[7] 于斌斌,于良芝. 美国图书馆社会责任之争的缘起、发展及其职业遗产[J]. 图书馆建设, 2012(3):14－18.

[8] 许军林. 基于社会组织责任视角的公共图书馆责任研究[J]. 图书馆建设, 2012(3):10－13.

[9] 郭海明. 图书馆社会责任承担的动因与对策研究[J]. 国家图书馆学刊, 2013, 22(4):9－15.

[10] 刘兹恒, 朱荀. 关于图书馆社会责任的若干思考[J]. 图书馆论坛, 2010, 30(6):23－26.

[11] 范并思. 图书馆精神的理性拓展——图书馆社会责任研究[J]. 图书情报研究,2010,3(3):29－32.

[12] 郭学军. 图书馆社会责任理论研究——内涵、特性、承担原则及实现方式[J]. 图书馆论坛,2014,34(1):14－17.

[13] 朱峻薇. 图书馆社会责任的理解与实现方式[EB/OL].[2018－01－20]. http://www.chinalibs.net/Zhaiyao.aspx? id=435388.

[14] 左雪梅,马功兰,王晓燕. 道德视角下的图书馆社会责任研究[J]. 图书馆,2013(2):5－8.

[15] 郭海明. 文化强国战略下我国图书馆社会责任的实现机制研究[J]. 图书馆建设, 2013(12):5－8.

[16] 王天红. 口述历史:国家图书馆关注的新领域[J]. 图书与情报, 2006(5):20－23.

[17] 东莞图书馆. 东莞图书馆十三五战略规划[EB/OL].[2018－01－20]. http://www.dglib.cn/dglib/gznb/201705/7249bda9c7a94cb78b11a50f4ae3d449/files/a23ae4db72be4086a15f2d86ce2ffa27.pdf.

[18] 广东省立中山图书馆在全省监狱建成"求知图新"读书基地[J]. 图书馆论坛, 2006, 26(2):2－4.

[19] 刘红霞. 图书馆为社会民生服务初探——以上海浦东图书馆《浦东环境每周舆情》为例[J]. 河南图书馆学刊, 2015(7):16－17.

作者贡献说明:

刘淑华:提出论文选题,确定研究框架和思路,撰写论文与定稿;

鞠红耘:细化研究思路,撰写论文;

周明璇:查找资料,修改论文。

Construction and Practice of Library Social Service Capacity: Taking Chifeng Library as an Example

Liu Shuhua Ju Hongyun Zhou Mingxuan
Chifeng Library, Chifeng 024005

Abstract: [**Purpose/significance**] Taking Chifeng Library in Inner Mongolia as an example, this paper discusses the construction and practice of the social service capacity of public libraries under the current social environment, to provide reference for Chinese public libraries to take up their own social responsibility more effectively. [**Method/process**] Combined with the practice process of library social service capacity construction in Chifeng, Inner Mongolia, this paper summarizes the common problems and solutions of library social service capacity construction. [**Result/conclusion**] In the present social environment, it is suggested that the social responsibility should be integrated into the strategic planning of the library, and the social responsibility should be fully guaranteed in the system so as to transform it into a part of the library values and ideas. Extensive cooperation with social forces is useful to open up a new model, according to respective abilities and advantages for breaking through.

Keywords: social service capacity social responsibility construction

2019'《图书情报工作》优秀论文

本刊自 2014 年起发布当年及前两年高被引论文 TOP10。自 2019 年起,《图书情报工作》将评选优秀论文,以中国知网检索到的前 5 年发表的高被引和高下载论文各年 TOP50 为基础,兼顾发表时间,由编辑部最后选定优秀论文 20 篇进行公布(见下表)。被选定的优秀论文第一作者将获得由《图书情报工作》杂志社颁发的优秀论文证书,并赠送全年期刊论文电子版。

序号	题名	作者	发表时间
1	基于动态 LDA 主题模型的内容主题挖掘与演化	胡吉明 陈果	2014,58(2)
2	新媒体技术发展对网络舆情信息工作的影响研究	魏超	2014,58(1)
3	基于 LDA 模型和微博热度的热点挖掘	唐晓波 向坤	2014,58(5)
4	大数据环境下多源信息融合的理论与应用探讨	化柏林 李广建	2015,59(16)
5	Google 三大云计算技术对海量数据分析流程的技术改进优化研究	卢小宾 王涛	2015,59 (3)
6	美国高校信息素养标准的改进与启示——ACRL《高等教育信息素养框架》解读	秦小燕	2015,59(19)
7	高校图书馆微信公众平台传播影响力评价体系研究	郭顺利 张向先 李中梅	2016,60(4)
8	微信用户信息共享行为影响因素模型及实证研究——基于信息生态视角的分析	王晰巍 曹茹烨 杨梦晴等	2016,60(15)
9	数字学术中心:图书馆服务转型与空间变革——以北美地区大学图书馆为例	介凤 盛兴军	2016,60(13)
10	开放政府数据评估框架、指标与方法研究	郑磊 关文雯	2016,60(18)
11	不同语料下基于 LDA 主题模型的科学文献主题抽取效果分析	关鹏 王曰芬 傅柱	2016,60(2)
12	高校图书馆参与高校智库建设与服务的优势及路径研究	赵雪岩 彭焱	2016,60(22)
13	用户在线知识付费行为影响因素研究	张帅 王文韬 李晶	2017,61(10)
14	基于用户行为建模和大数据挖掘的图书馆个性化服务研究	何胜 冯新翎 武群辉等	2017,61(1)
15	“双一流”建设背景下高校图书馆服务 ESI 学科建设的内容与策略	刘勇	2017,61(9)
16	我国政府数据开放共享的政策框架与内容:国家层面政策文本的内容分析	黄如花 温芳芳	2017,61(20)
17	图书馆阅读推广的合理性审视	范并思	2017,61(23)
18	数字学术环境下学术图书馆发展新形态研究——以空间、资源和服务“三要素”为视角	刘兹恒 涂志芳	2017,61(16)
19	图书馆与智库	初景利 唐果媛	2018,62(1)
20	基于信息熵的新媒体环境下网络节点影响力研究——以微信公众号为例	邢云菲 王晰巍 韩雪雯等	2018,62(5)